



BUPATI BANGKA TENGAH  
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

**SALINAN**  
PERATURAN BUPATI BANGKA TENGAH  
NOMOR 15 TAHUN 2023

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA TENGAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BANGKA TENGAH,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 22 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033);

2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Bangka Selatan, Kabupaten Bangka Tengah, Kabupaten Bangka Barat dan Kabupaten Belitung Timur di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4268);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
5. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bangka Tengah (Lembaran Daerah Kabupaten Bangka Tengah Tahun 2016 Nomor 240), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bangka Tengah (Lembaran Daerah Kabupaten Bangka Tengah Tahun 2022 Nomor 306);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA TENGAH.

## BAB I KETENTUAN UMUM

### Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Bupati adalah Bupati Bangka Tengah.
2. Daerah adalah Kabupaten Bangka Tengah.
3. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Pelayanan adalah suatu proses memberikan bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.
5. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dan/atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan Masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau Pelayanan administrasi yang disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.
6. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah institusi Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Daerah, Pemerintah Desa, korporasi, serta badan hukum lain yang dibentuk oleh Pemerintah Daerah semata-mata untuk melaksanakan kegiatan Pelayanan Publik.
7. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
8. Standar Pelayanan Publik adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman Penyelenggaraan Pelayanan dan acuan penilaian kualitas Pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada Masyarakat dalam rangka Pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
9. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar Pelayanan.

10. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
11. Pihak terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar Pelayanan Publik.

## BAB II PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

### Bagian Kesatu Latar Belakang, Tujuan, Sasaran dan Ruang Lingkup

#### Pasal 2

- (1) Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis Pelayanan.
- (2) Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) ditetapkan oleh pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik.
- (3) Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) disusun dalam rangka optimalisasi penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (4) Pedoman penyusunan Standar Pelayanan Publik dimaksudkan sebagai acuan atau panduan bagi Penyelenggara Pelayanan Publik dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar Pelayanan.
- (5) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (4) adalah perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah termasuk badan usaha milik Daerah.

#### Pasal 3

Tujuan penyusunan Standar Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Daerah adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja Pelayanan sesuai dengan kebutuhan Masyarakat dan selaras dengan kemampuan Penyelenggara.

#### Pasal 4

Sasaran pedoman Standar Pelayanan Publik adalah setiap Penyelenggara mampu menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten.

#### Pasal 5

Ruang lingkup penyusunan standar Pelayanan meliputi penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan Publik.

### Bagian Kedua Prinsip dan Komponen Standar Pelayanan

#### Pasal 6

Dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

- a. sederhana;
- b. partisipatif;
- c. akuntabel;
- d. berkelanjutan;
- e. transparansi;
- f. keadilan.

#### Pasal 7

- (1) Komponen Standar Pelayanan Publik adalah komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Komponen Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibedakan menjadi 2 (dua) bagian, sebagai berikut:
  - a. Komponen Standar Pelayanan Publik yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan, yaitu :
    1. persyaratan;
    2. prosedur;
    3. waktu Pelayanan;
    4. biaya;
    5. produk Pelayanan;
    6. penanganan pengaduan, saran dan masukan.

- b. Komponen Standar Pelayanan Publik yang terkait dengan proses pengelolaan Pelayanan di internal organisasi, meliputi :
  1. dasar hukum;
  2. sarana dan prasarana dan/atau fasilitas;
  3. kompetensi Pelaksana;
  4. pengawas internal;
  5. jumlah Pelaksana;
  6. jaminan Pelayanan;
  7. jaminan keamanan dan kesehatan Pelayanan; dan
  8. evaluasi kinerja Pelaksana.

Bagian Ketiga  
Langkah-langkah dalam Penyusunan Rancangan  
Standar Pelayanan

Pasal 8

Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan adalah :

- a. identifikasi persyaratan;
- b. identifikasi prosedur;
- c. identifikasi waktu;
- d. identifikasi biaya/tarif;
- e. identifikasi produk layanan;
- f. penanganan pengelolaan pengaduan.

Bagian Keempat  
Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar  
Pelayanan

Pasal 9

- (1) Penyusunan Penetapan Standar Pelayanan Publik wajib dilakukan dengan mengikutsertakan Masyarakat dan Pihak terkait.
- (2) Tujuan keikutsertaan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah untuk menyelaraskan kemampuan Penyelenggara Pelayanan dengan kebutuhan/kepentingan Masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggaraan Pelayanan yang berkualitas.
- (3) Pembahasan rancangan Standar Pelayanan untuk membangun kesepakatan, kompromi antara harapan Masyarakat dan kesanggupan Penyelenggara, terutama menyangkut kemampuan yang dimiliki.

Bagian Kelima  
Penetapan, Penerapan, Pemantauan dan Evaluasi

Pasal 10

- (1) Penyelenggara wajib membuat berita acara pembahasan standar Pelayanan.
- (2) Para pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan.
- (3) Standar Pelayanan yang telah disepakati antara Penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh Penyelenggara.

Pasal 11

- (1) Penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada Pihak terkait.
- (2) Internalisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk memastikan kebutuhan Penyelenggaraan Standar Pelayanan diakomodasi melalui program dan anggaran, menjadi acuan kualitas pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan, acuan pemantauan dan evaluasi hasil Penyelenggaraan Pelayanan dan menjadi umpan balik dalam tahap perencanaan program dan anggaran berikutnya.
- (3) Sosialisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit/satuan kerja Penyelenggara Pelayanan.
- (4) Proses internalisasi dan sosialisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), agar didokumentasikan oleh Penyelenggara.

Pasal 12

- (1) Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, Penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban Penyelenggara untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar Pelayanan.

- (3) Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada Masyarakat melalui berbagai media yang mudah diakses oleh Masyarakat.

#### Pasal 13

- (1) Pemantauan dan Evaluasi ini dilakukan untuk melakukan evaluasi kinerja Pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan.
- (2) Evaluasi standar Pelayanan adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan dan/atau kegagalan dalam rangka penerapan standar Pelayanan.
- (3) Proses evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) juga mempertimbangkan pengaduan Pelayanan Publik yang diperoleh, serta hasil dari survei kepuasan Masyarakat.
- (4) Hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan digunakan Penyelenggara untuk melakukan perbaikan peningkatan kualitas Pelayanan Publik/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

### BAB III KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 14

Pada saat Peraturan Bupati ini berlaku, bagi Penyelenggara yang telah menetapkan Standar Pelayanan Publik tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Bupati ini.

Pasal 15

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan Pengundangan Peraturan Bupati ini, dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Bangka Tengah.

Ditetapkan di Koba  
pada tanggal 15 Mei 2023

BUPATI BANGKA TENGAH,

-ttd/dto-

ALGAFRY RAHMAN

Diundangkan di Koba  
pada tanggal 15 Mei 2023

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN BANGKA TENGAH,

-ttd/dto-

SUGIANTO

BERITA DAERAH KABUPATEN BANGKA TENGAH TAHUN 2023 NOMOR 1271

Salinan Sesuai Dengan Aslinya  
**KEPALA BAGIAN HUKUM  
SETDA KAB. BANGKA TENGAH,**



**AFRIZAL, SH  
PEMBINA Tk.I  
NIP. 19810411 200501 1 006**

PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA TENGAH

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka Optimalisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka diperlukan acuan bagi Pimpinan Unit Pelayanan Publik, aturan tersebut berupa Standar Pelayanan Publik.

Berkaitan dengan hal tersebut, setiap unit Pelayanan harus memiliki Standar Pelayanan Publik dan harus diinformasikan kepada Masyarakat sebagai penerima Pelayanan. Sehubungan dengan hal tersebut, perlu ditetapkan Peraturan Bupati Bangka Tengah tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah.

B. Tujuan dan Sasaran

1. Tujuan

Tujuan Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja Pelayanan sesuai dengan kebutuhan Masyarakat dan selaras dengan kemampuan Penyelenggara Pelayanan Publik sehingga mendapatkan kepercayaan Masyarakat.

2. Sasaran

Sasaran Pedoman Standar Pelayanan Publik adalah agar setiap Penyelenggara Pelayanan Publik mampu Menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Penyusunan Standar Pelayanan ini meliputi penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan Publik sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

D. Pengertian Umum

Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan :

- 1) Daerah adalah Kabupaten Bangka Tengah.
- 2) Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur Penyelenggara Pemerintah Daerah Kabupaten Bangka Tengah.
- 3) Bupati adalah Bupati Bangka Tengah.
- 4) Unit Pelaksana Teknis Dinas yang selanjutnya disingkat UPTD adalah unsur Pelaksana teknis operasional Dinas atau Badan untuk melaksanakan Sebagian urusan Dinas atau Badan di Lingkungan Pemerintah Daerah.
- 5) Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang modal pendiriannya Sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah.
- 6) Pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan Pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau Pelayanan administratif yang disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.
- 7) Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap perangkat daerah yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah untuk kegiatan Pelayanan Publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.

- 8) Standar Pelayanan Publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman Penyelenggaraan Pelayanan dan acuan penilaian kualitas Pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada Masyarakat dalam rangka Pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau serta terukur.
- 9) Komponen Standar Pelayanan adalah unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- 10) Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
- 11) Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara, penduduk sebagai perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
- 12) Pihak terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar Pelayanan Publik.
- 13) Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah Pejabat, Pegawai, Petugas dan setiap orang yang berkerja di dalam organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan Tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.

## II. PRINSIP DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

### A. Prinsip Penyusunan Standar Pelayanan Publik

Dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Sederhana  
Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi Masyarakat maupun Penyelenggara.
2. Partisipatif  
Penyusunan Standar Pelayanan Publik dengan melibatkan Masyarakat dan Pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel  
Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan Publik harus dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan  
Standar Pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi Pelayanan.
5. Transparansi  
Harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh Masyarakat.
6. Keadilan  
Standar Pelayanan Publik harus menjamin bahwa Pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua Masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

## B. Komponen

Komponen Standar Pelayanan Publik adalah komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam peraturan ini dibedakan menjadi 2 (dua) bagian yaitu :

1. Komponen Standar Pelayanan Publik yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan meliputi :
  - a. Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis Pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
  - b. Prosedur  
Prosedur adalah tata cara Pelayanan yang dibakukan bagi penerima Pelayanan.
  - c. Waktu Pelayanan  
Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan dari setiap jenis Pelayanan.
  - d. Biaya  
Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh Pelayanan dari Penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.
  - e. Produk Pelayanan  
Produk Pelayanan adalah hasil Pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
  - f. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
2. Komponen Standar Pelayanan Publik yang terkait dengan proses pengelolaan Pelayanan di internal organisasi meliputi :
  - a. Dasar Hukum  
Dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar Penyelenggaraan Pelayanan.
  - b. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas  
Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam Penyelenggaraan Pelayanan termasuk peralatan dan fasilitasi Pelayanan bagi kelompok rentan.
  - c. Kompetensi Pelaksana  
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh Pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
  - d. Pengawas Internal  
Pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung Pelaksana.
  - e. Jumlah Pelaksana  
Jumlah Pelaksana adalah tersedianya Pelaksana sesuai dengan beban kerja.

- f. Jaminan Pelayanan  
Jaminan Pelayanan adalah memberikan kepastian Pelayanan dilaksanakan sesuai Standar Pelayanan Publik.
- g. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan  
Jaminan keamanan dan keselamatan Pelayanan adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan.
- h. Evaluasi Kinerja Pelaksana  
Evaluasi kinerja Pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan Publik.

### III. PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PENYUSUNAN, PENETAPAN, PENERAPAN, MAKLUMAT DAN PEMANTAUAN/EVALUASI STANDAR PELAYANAN

#### A. Partisipasi Masyarakat

Tujuan keikutsertaan Masyarakat dalam forum pembahasan bersama adalah untuk menyelaraskan kemampuan Penyelenggara Pelayanan dengan kebutuhan/kepentingan Masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan Penyelenggaraan Pelayanan, terutama menyangkut kemampuan yang dimiliki, meliputi :

1. Dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk Penyelenggaraan Pelayanan;
2. Pelaksana yang bertugas memberikan Pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas;
3. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan Pelayanan.

Pada proses pembahasan dengan Masyarakat, instansi Penyelenggara Pelayanan dapat mempertimbangkan pula komponen-komponen yang lain, seperti: sarana dan prasarana, kompetensi Pelaksana, mekanisme pengawasan internal, jumlah Pelaksana, jaminan Pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan Pelayanan.

Selain itu bagi Penyelenggara Pelayanan, standar Pelayanan Publik sekurang-kurangnya memuat: persyaratan, prosedur, waktu, biaya dan produk Pelayanan serta mekanisme pengaduan.

Format Standar Pelayanan Publik yang dapat digunakan antara lain :

Standar Pelayanan "X" (diisi sesuai jenis Pelayanan)

Dasar Hukum : .....

1. Persyaratan	: 1. .... 2. .... dst
2. Prosedur	: 1. .... 2. .... dst
3. Waktu Pelayanan	: 1. .... 2. .... dst
4. Biaya/Tarif	: 1. .... 2. .... dst
5. Produk	: 1. .... 2. .... dst
6. Pengelolaan Pengaduan	: 1. .... 2. .... dst

B. Penetapan Standar Pelayanan Publik

Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan Publik, Penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan.

Standar Pelayanan Publik yang telah disepakati antara Penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Penerapan Standar Pelayanan Publik

Untuk melaksanakan Standar Pelayanan Publik tersebut, harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan dan anggaran unit Pelayanan yang bersangkutan.

Integrasi Standar Pelayanan Publik dalam manajemen Penyelenggaraan Pelayanan dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi hasil Penyelenggaraan Pelayanan.

Tahapan selanjutnya adalah melakukan internalisasi dan sosialisasi. Internalisasi untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran dalam instansi Penyelenggara Pelayanan. Sosialisasi perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit Penyelenggara Pelayanan. Proses internalisasi dan sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh Penyelenggara.

D. Penetapan Maklumat Pelayanan

Sebelum menerapkan standar Pelayanan, Penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada Masyarakat melalui berbagai media yang mudah diakses oleh Masyarakat.

Format Maklumat Pelayanan adalah sebagai berikut :

<p>KOP (Penyelenggaraan Pelayanan)</p> <p>-----</p> <p>MAKLUMAT PELAYANAN</p> <p>1. Berjanji dan sanggup untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar Pelayanan.</p> <p>2. Memberikan Pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.</p> <p>3. Bersedia untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila Pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.</p> <p style="text-align: right;">Koba, ..... Pimpinan Penyelenggara Pelayanan</p> <p style="text-align: right;">ttd dan cap</p> <p style="text-align: right;">Nama NIP.</p>
---

#### IV. PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pemantauan dan evaluasi dilakukan terhadap kinerja Pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Dalam proses pemantauan dilakukan penilaian apakah Standar Pelayanan yang telah disusun dapat dilaksanakan dengan baik, apa yang menjadi faktor kunci keberhasilan dan apa yang menjadi faktor penghambat.

Metode yang dapat digunakan antara lain : analisis dokumen, survei, wawancara dan observasi. Survei dapat dilakukan dengan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana ketentuan yang berlaku. Proses evaluasi juga mempertimbangkan pengaduan Pelayanan Publik yang diperoleh serta hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat.

#### V. PENUTUP

Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar Pelayanan wajib berpedoman pada Peraturan Bupati ini. Keberhasilan penyusunan dan pelaksanaan standar Pelayanan di lingkungan organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik ditentukan oleh komitmen dan konsistensi para Pelaksana dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

BUPATI BANGKA TENGAH,

-ttd/dto-

ALGAFRY RAHMAN

Salinan Sesuai Dengan Aslinya  
**KEPALA BAGIAN HUKUM**  
**SETDA KAB. BANGKA TENGAH,**



**AFRIZAL, SH**  
**PEMBINA Tk.I**  
**NIP. 19810411 200501 1 006**